



(ANEXO À DELIBERAÇÃO Nº 16, DE 30 DE JUNHO DE 2020)

REGIMENTO DA OUVIDORIA

CAPÍTULO I DO OBJETIVO, DA NATUREZA E DA FINALIDADE

1. Objetivo do Regimento

Definir as finalidades, as atribuições e a estrutura organizacional da Ouvidoria da Embrapa, conforme disposto neste Regimento.

2. Natureza

A Ouvidoria é vinculada ao Conselho de Administração da Embrapa (Consad), ao qual deverá se reportar diretamente, e é responsável, no âmbito de sua atuação, pelo aprimoramento das relações da Empresa com seus públicos interno e externo em suas diferentes instâncias administrativas. É responsável, também, pela implementação da Lei nº 12.527, de 18/11/2011 - Lei de Acesso à Informação (LAI).

3. Finalidades básicas

3.1 Desenvolver, junto às várias instâncias administrativas, medidas que favoreçam a participação da comunidade interna e externa na garantia dos direitos cidadãos e na promoção da melhoria das atividades desenvolvidas pela Instituição;

3.2 coletar, sistematizar e divulgar informações, inclusive por meio de relatórios, que contribuam para o monitoramento e aperfeiçoamento das regras e procedimentos administrativos e institucionais;

3.3 atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;

3.4 informar sobre a tramitação de documentos referentes às demandas encaminhadas para a Ouvidoria;

3.5 protocolar documentos e requerimentos de acesso a informações.

4. Para o cumprimento de suas finalidades básicas a Ouvidoria receberá da alta direção da Empresa, o suporte necessário para o exercício autônomo de suas funções, de forma que possa agir com imparcialidade e legitimidade junto aos demais dirigentes da instituição.



CAPÍTULO II DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E COMPETÊNCIAS

5. No desempenho de suas atribuições, a Ouvidoria da Embrapa será dirigida por um Ouvidor, e composta pelas seguintes áreas:

- a) Serviço de Ouvidoria, com as atribuições ordinárias da Ouvidoria;
- b) Serviço de Informação ao Cidadão, com atribuições relacionadas à LAI.

5.1 Ao Ouvidor compete:

- a) realizar a gestão da Ouvidoria, compreendendo o planejamento, a orientação, a coordenação, o acompanhamento, e a avaliação de suas atividades técnicas e administrativas, bem como a gestão da integração e a articulação da Ouvidoria com outras Unidades da Embrapa, com organizações públicas e privadas, nacionais e internacionais, e com a sociedade em geral;
- b) receber e dar os encaminhamentos necessários para atender e apurar reclamações e denúncias, relativas a eventuais desvios na adequada prestação de serviços e na disponibilização de produtos e na execução de processos da Embrapa;
- c) receber, analisar e interpretar as manifestações recebidas, sugestões, elogios, e pedidos de acesso a informações, encaminhando-os às áreas competentes;
- d) acompanhar, até a solução final, o andamento dos processos relativos às reclamações, sugestões, denúncias e pedidos de acesso à informações recebidos e encaminhados pela Ouvidoria;
- e) manter-se informado sobre o funcionamento da Embrapa e em particular de suas Unidades Centrais (UCs) e Descentralizadas (UDs);
- f) com base em fatos ou indícios, propor ao Presidente ações administrativas, visando evitar problemas ou danos ao patrimônio ou à imagem da Empresa ou de seus empregados;
- g) sugerir a expedição de atos normativos e de orientações, com o intuito de corrigir situações inadequadas aos serviços públicos prestados pela Embrapa ou que lhe pareçam a causa de problemas, para cuja solução tenha sido chamado(a) a contribuir;
- h) exercer papel mediador nas relações que envolvem os públicos interno e externo da Empresa, não tendo caráter administrativo, executivo, judicativo ou deliberativo;
- i) promover a capacitação e o treinamento para orientar a atuação dos empregados lotados em UCs e UD's que atuem como representantes da Lei de Acesso à Informação;
- j) encaminhar anualmente ao Consad, o relatório de atividades da Ouvidoria, com indicativos das manifestações recebidas que contribuam para a melhoria da gestão da Embrapa.



CAPÍTULO III DA ESTRUTURA FUNCIONAL E ATRIBUIÇÕES

6. A Ouvidoria organizará as suas atividades com base nas características da gestão por processos. Suas áreas têm as seguintes atribuições:

6.1 Serviço de Ouvidoria:

- a) organizar os mecanismos e canais de acesso à Ouvidoria;
- b) orientar os empregados e o público externo sobre a melhor forma de encaminharem os seus pedidos e instruí-los a acompanharem a tramitação destes;
- c) auxiliar o(a) Ouvidor(a) no recebimento de críticas, reclamações, denúncias e sugestões sobre procedimentos e práticas inadequadas ou irregulares;
- d) manter e atualizar registro, classificação e/ou sistematização das ocorrências, incidentes e soluções de problemas recebidos pela Ouvidoria;
- e) encaminhar as demandas recebidas ao setor responsável para a devida análise e atendimento;
- f) atuar segundo os princípios de conduta baseados na ética, pautando o seu trabalho pela legalidade, legitimidade, impessoalidade, moralidade, probidade e publicidade de modo a oferecer a cada cidadão um tratamento personalizado e a todos um tratamento equânime;
- g) contribuir para a resolução de problemas administrativos ou institucionais oferecendo alternativas e informações sobre a legislação e as normas internas vigentes;
- h) agilizar a tramitação de processos e procedimentos relativos a situações jurídico-administrativas em que não exista ou em que se tenha demonstrado insuficiente a atuação de outros controles administrativos, internos ou externos, ou quando eventuais embaraços processuais se estiverem sobrepondo às questões de mérito, com prejuízo para os interessados;
- i) auxiliar na proposição de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões dos responsáveis pela inadequada prestação de informações e dos serviços públicos prestados pela Empresa;
- j) elaborar o relatório anual de atividades, com estatísticas e indicativos das manifestações recebidas pela Ouvidoria;
- k) cooperar com as demais Ouvidorias Públicas;
- l) manter sob sigilo o nome do demandante, salvo nos casos em que sua identificação seja indispensável para a solução do problema e atendimento da demanda, com base no princípio da confidencialidade.

6.2 Serviço de Informação ao Cidadão:

- a) atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;
- b) acompanhar a tramitação dos processos em que se envolva e aqueles relativos à LAI, dando ciência aos interessados das providências adotadas, inclusive informando-os sobre a tramitação de documentos nas Unidades da Embrapa;
- c) protocolar no Sistema de Informação ao Cidadão (SIC), documentos e requerimentos de pedidos de acesso a informações;



- d) instruir o público em geral sobre a Lei de Acesso a Informação;
- e) contribuir para a divulgação, cumprir e auxiliar no cumprimento da política de segurança da informação da Empresa;
- f) tipificar os pedidos de acesso à informação em classes e subclasses, de tal maneira que possam ser gerados relatórios em nível gerencial, tático e estratégico;
- g) preparar anualmente relatório estatístico com a quantidade de pedidos de acesso à informação recebidos, atendidos e indeferidos e informações estatísticas agregadas dos requerentes.

6.3 O Ouvidor não tem competência para:

- a) anular, revogar ou modificar atos administrativos praticados por qualquer autoridade da Embrapa;
- b) intervir, por intermédio de qualquer meio, em questões pendentes de decisão jurídica;
- c) supervisionar, coordenar ou controlar a execução de atividades, cuja responsabilidade caiba a UCs ou UDs da Embrapa.

6.4 No cumprimento de suas atribuições a Ouvidoria da Embrapa contará com empregados, que atuarão como representantes da LAI, nas Unidades Centrais e Descentralizadas, os quais deverão ser designados por meio de Ordem de Serviço publicada em BCA pelos Chefes de suas unidades de lotação.

CAPÍTULO IV DA RELAÇÃO DO OUVIDOR COM UNIDADES E EMPREGADOS

7. O Ouvidor, no uso de suas atribuições e para analisar as reclamações e sugestões a ele apresentadas, terá acesso a quaisquer informações e documentos existentes na Empresa, podendo requisitá-los para exame, nas situações que julgar adequadas, respondendo pela sua guarda e sigilo, quando for o caso.

8. Os empregados da Embrapa e, em particular os ocupantes de cargos em comissão, de funções de confiança e de supervisão, deverão prestar apoio e informação ao Ouvidor, em caráter prioritário e em regime de urgência.

9. As UCs e UDs fornecerão ao Ouvidor, quando solicitadas, todo o suporte requerido, na forma de apoio logístico, metodológico e conceitual, bem como documentação e informações técnicas e administrativas.

CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

10. Para realizar sua gestão a Ouvidoria conta com uma função de confiança, de Ouvidor(a) na forma estabelecida na Resolução do Consad nº 206, de 30.06.2020.